ONTARIO
Board of
Funeral Services

Board Membership

The Board of Funeral Services was established by the *Funeral Services Act* in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the *Funeral Directors and Establishments Act*, requires that the Board be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	2001		2002	
Chair	*Scott Doney*	*Shelburne*	*Bill Steadmam**	*Sudbury*
Vice-Chair	*Bill Steadmam**	*Sudbury*	*Carl Compton**	*Toronto*
Executive Member	*Bruce Humphrey*	*Toronto*	*Scott Doney*	*Shelburne*
	*Carl Compton**	*Toronto*	*Kirk Elliott*	*North Bay*
	Allan Lee	*Harriston*	*Bruce Humphrey*	*Toronto*
	Patrick McGarry	*Ottawa*	*Allan Lee*	*Harriston*
	*Bill Maguire**	*Cobourg*	*Patrick McGarry*	*Ottawa*
	Scott Miller	*Pembroke*	*Bill Maguire**	*Cobourg*
	Brian Parent	*Windsor*	*Rick Pedder*	*Toronto*
	Rick Pedder	*Toronto*	*Thomas Preston**	*Oakville*
	*Thomas Preston**	*Oakville*	*Joe Salini*	*Thunder Bay*
	Joe Salini	*Thunder Bay*	*Wayne Smith*	*Peterborough*
	*Harold Wilson**	*Belleville*	*Sarah Walker**	*Sudbury*

** Denotes Public Member*

BOARD STAFF

Registrar
Joseph Richer

Manager, Inspections & Investigations
René Brakel

Inspectors
Randy Balon
Ken Singh
James Wingate

AUDITOR
Harris & Wright

Manager, Licensing & Administration
Susan Beck

Administrative Bookkeeper
Marlen Weiler

Bilingual Administrative Assistant
Camie Lefebvre

LEGAL COUNSEL
Steinecke Maciura LeBlanc
Donald Posluns – Barrister & Solicitor

Board of Directors 2001
Back Row Parick McGarry, Rick Pedder, Bill Maguire, Tom Preston, Scott Miller, Allan Lee.
Front Row Bruce Humphrey, Brian Parent, Bill Steadman, Scott Doney(Chair), Carl Compton, Joe Salini
Absent Harold Wilson

ONTARIO

103-04858/

Managing Uncertainty

2001 was probably one of the most exciting, fast paced years in the history of the Board of Funeral Services – not that most years are ever dull! The Government's creation of the Bereavement Sector Advisory Committee (BSAC) to review the activities in the sector and to return recommendations, created an enormous amount of uncertainty for the Board as we anticipate legislative reform – all the while working diligently to maintain the current high standards of consumer protection. While at times this has created drains on time and resources, the Board members continued to work as a very dedicated, cohesive group.

We worked hard to continue to plan and prepare for the future – even going so far as to develop a formal business plan for 2002/2003. More than ever, we must maintain focus on our responsibilities in regulating the profession, which exist to fulfill our mandate of vigilant consumer protection. To that end, we embarked on a series of highly visible public awareness bulletins informing funeral service consumers of their rights and options – including their need to deal with properly licensed providers.

In 2001 the completion of another important Board initiative was achieved – the presentation of the Report on the Goals and Objectives of Funeral Service Education in Ontario. This has been greeted as an incredibly forward-thinking, innovative review and copies of it are already being requested by other jurisdictions across North America.

At no time during the BSAC process has anyone suggested that Ontario consumers should not (or would not) benefit from the services of well-trained, formally educated, duly licensed funeral directors and transfer service operators. We are therefore continuing our dedication to improving funeral service education, professional development and regulation. In April I promised that this report would not "sit on the corner of a desk somewhere – it will be implemented". I am proud to report that the Implementation Committee is actively working to institute the recommendations in a timely fashion; we ARE moving ahead!

The activities of the Board Office in this difficult year were capably executed by our dedicated Registrar, Jos Richer and the highly effective Board staff and they should be congratulated for their perseverance.

To summarize, 2001 was not always easy, but we continually strove to ensure that the best aspects of the present Ontario regulatory system will be carried forward into the future, no matter what the future holds. We will continue to steadfastly "manage the uncertainty" in the coming year.

Scott Doney
Chair

Rising to the occasion

We achieved many goals in 2001 and are anxious to continue to pursue other new initiatives. The Board has been around for many years and has established itself as a strong, dependable organization. While the Board has carried out its mandate with diligence for several decades, now is not a time for us to rest on our laurels. We are at the dawn of a new era in the bereavement sector in Ontario, the Board has the opportunity to take a leadership role and it is prepared to rise to the occasion.

The Review of the Delegated Administrative Authority (DAA) Model commissioned by the Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) shed positive light on the Board and the DAA model currently used in Ontario. The consulting firm engaged by MCBS to conduct the independent review made several recommendations that would enhance the Board in many ways. The DAA Report, which was released in September 2001, is available to the public through the MCBS website. We will put a plan in place to act, wherever possible, on the recommendations made in the report. However, some recommendations require legislative and regulatory changes and are therefore outside of the Board's control.

The Board has also been involved in meetings to address the complex issues facing the bereavement sector in Ontario. The Minister of Consumer and Business Services charged the Bereavement Sector Advisory Committee (BSAC) with the daunting task of providing recommendations for enhanced consumer protection, the creation of a single regulatory regime and the leveling of the playing field for participants. The Committee, which is made up of sector participants and consumer representatives, rose to the challenge and returned recommendations by the imposed deadline, November 30, 2001.

While the BSAC report has just been submitted to the Minister, the Board and staff have already acted on some of the recommendations made by the consumer representatives in the BSAC process. For instance, for the past few years, we have worked on raising consumer awareness of the Board and educating consumers of their rights. The Board has dedicated additional resources to this initiative for 2002. We have also created a new information piece regarding the Board's complaint mechanism along with a new complaint form. The complaint information sheet and complaint form will be available both on the Board's web site and in hard copy from the Board office. The form is designed to assist the consumer to provide the necessary information on the issues and accelerating the investigation and adjudication of complaints. These are things that we can and will do to assist consumers.

We are dedicated to providing quality service to both consumers and licensees and have implemented several initiatives to this end. In 2001, for the first time, we surveyed licensees on the quality of service provided by the inspection team and gave the licensees an opportunity to provide feedback. The survey provides licensees with another avenue to express themselves and the inspection team with information that will allow them to better understand the needs of licensees. The information will be used to enhance the inspection programme to ensure that the highest level of consumer protection is provided and the Board's resources are optimized. The survey results showed that there is very positive support for the existing programme.

The Board's 2002-2003 Business Plan provides direction and focus for the next few years and the staff is committed to pursuing the direction set by the Board.

ONTARIO

A recent death in my own family has provided me with an opportunity to deal with a licensee as a grieving consumer. This allowed me to experience the professional service that funeral directors and transfer service operators can provide as well as to see how vulnerable a grieving family really feels. This has renewed my faith in the high professional standards that are enjoyed by consumers of Ontario, but has also given me a better insight into a consumer's vulnerability and hence renewed my resolve to ensure that these standards are maintained and that abuses are dealt with effectively and swiftly.

I continue to be amazed by the tremendous commitment and dedication demonstrated by the members of the Board and staff. Their commitment to consumer protection is admirable. I would also like to thank Scott Doney for his hard work and commitment as Chair of the Board in 2001.

Joseph Richer
Registrar

Complaints Committee Report

The purpose of the Complaints Committee is to consider and adjudicate consumer complaints regarding the action and conduct of any licensee.

The Board of Funeral Service received 38 complaints between November 1, 2000 and October 31, 2001. Of these, 30 were dealt with in 2001 and 8 will be carried forward into 2002.

Of the 41 complaints reviewed by the Committee between November 2000 and October 2001, 11 were received in 2000 and 30 in 2001. The following is the breakdown of their dispositions.

In favour of the licensee *16*

In favour of the complainant *13*
(Of these, two were referred to the Discipline Committee for a hearing.)

Complaints withdrawn *2*

Complaints mediated by staff *10*

8 of the 41 complaints reviewed by the Committee were made by someone within or closely related to the profession.

The Committee is encouraged by the fact that 10 resulted in mediated resolutions this year. Of the 10 mediated resolutions, 6 resulted in refunds or price reductions to the consumer. Two of the complaints that were mediated were made by individuals within the profession.

Either party may appeal the Complaints Committee's decision to the Licence Appeal Tribunal (LAT). Two complaints that were appealed to LAT in 2000 were scheduled to be heard in 2001. In both cases, the dispute was resolved thereby eliminating the need for a hearing. At the end of October 2001, one decision of the Complaints Committee had been appealed and a hearing was scheduled for December 2001.

In order to assist licensees to gain a good understanding of the types of issues that result in complaints, the Committee explains significant decisions in the newsletter. The Complaints Committee prepared 3 articles for educational purposes in 2001.

The Committee is devoted to the Board's mandate of consumer protection and to this end has created a complaint form that it hopes will help complainants to submit their complaint and to focus on the issues of concern. Also, to increase public awareness, information packages about the complaint process and the complaint form will be available from the Board office and can be downloaded from the Board's website.

Generally, licensees continue to be prompt and thorough when responding to complaints. Many licensees go above and beyond what is necessary to satisfy the concerns of the consumer. This is demonstrated by the high number of mediated resolutions. Licensees who are well-versed in statutory and regulatory requirements, especially in regards to professional conduct, price lists, contracts, documentation and disclosure, can minimize the risk of complaints.

On average, the Committee made decisions about complaints within 101 days from the date they were received. While the Committee was not able to achieve its target of a 90 day turnaround time, it did review the highest number of complaints in many years. The Committee is committed to reducing the time that it takes and will do its utmost to process complaints within the 90 day target set in the Business Plan.

The number of complaints received in 2001 was about average for the Board but is still a very low number considering that Ontario licensees handle approximately 80,000 deaths each year.

Respectfully submitted

Harold Wilson
Chair

Complaints Committee
Harold Wilson (Chair), Scott Miller, Brian Parent

Moving Forward in Uncertain Times

The Licensing Committee considers all matters that are referred to it from the Registrar regarding the eligibility of applicants for licences or licence renewals. The Committee also considers any other matters related to licensing such as examinations, internship programs and professional development. The Licensing Committee is committed to improving the licensing processes and education of funeral directors in the Province.

Over the past year, the Committee met at minimum monthly and dealt with a number of important issues in addition to its regular responsibilities.

This was an extremely busy year in part due to the educational review, with which the Committee was heavily involved. The Committee began implementing the recommendations from the Education Review Report wherever it could do so. The Committee conducted a workshop to draft a competency profile for a funeral director in Ontario. Sixteen funeral directors from around the Province were invited to attend the workshop. The final competency profile will be used as a benchmark to measure the funeral service education programmes offered by the Colleges, professional development programmes and to assess the education of applicants applying from out-of-province.

The Committee also met to pursue the accreditation of Humber College and Collège Boréal by the American Board of Funeral Service Education (ABFSE), a recommendation in the Education Review Report. This process would see both colleges become accredited by the ABFSE and allow all graduates of these programmes to be eligible to write the American National Board Exam and hopefully increase employment opportunities. The Committee also felt that this would help further our position of creating a national exam in Canada. By starting the process, other provinces may also wish to become accredited, thereby creating a clear standard. The Committee maintains the position that a national exam would help establish consistency in funeral service throughout the country.

The Committee was pleased to present awards to Claudia Nolan of Collège Boréal and Maria Andreacchi of Humber College for achieving the highest marks on the Licensing exams for their respective colleges.

Professional Development 2001 was held in April at the Toronto Marriott Eaton's Centre. Students from both colleges were invited to attend. However, due to scheduling conflicts they were unable to attend, but it is hoped they will be able to attend in 2002.

The licence renewal applications were reviewed by the Committee and the declaration which has been a part of the applications for some time was revised.

Members of the Committee and staff are to be congratulated for their hard work and many contributions to the issues that the Licensing Committee faced this year.

Respectfully submitted,

Scott Miller,
Chair

Licensing Committee
Scott Miller(Chair), Carl Compton, Patrick McGarry

Report of the Discipline Committee

The Discipline Committee hears cases involving allegations of professional misconduct against funeral directors. Cases are referred to the Discipline Committee by the Complaints Committee, the Executive Committee, and the Board itself.

The Discipline Committee follows the established procedures for hearings and independent legal counsel advises the Committee. The Board of Funeral Services is represented by legal counsel, and the member also has the right to be represented by legal counsel. Decisions rendered by the Discipline Committee can be appealed to the Licence Appeal Tribunal (LAT).

The decisions of the Discipline Committee are published in the Board's newsletter and occasionally the Committee publishes articles that are intended to assist licensees in avoiding conduct that can lead to disciplinary action.

In 2001, there were five cases heard by the Discipline Committee, all leading to findings of professional misconduct. An undertaking was entered into by another funeral director, thus avoiding a discipline hearing. No cases were carried forward from 2001 to 2002.

In the first hearing, the funeral director was found guilty of professional misconduct as a result of having been convicted of an offence that was relevant to the licensee's suitability to practise as a funeral director. The funeral director was convicted of two counts of Sexual Assault and one count of Common Assault in the Superior Court of Justice. The Discipline Committee ordered that the funeral director's licence be suspended for four months, that the funeral director be reprimanded and pay a fine of $1000.

In the second hearing, the funeral director was found guilty of professional misconduct for being in a conflict of interest. The funeral director acted as both the purchaser (as he had held the power of attorney for the person) and the responsible funeral director in making funeral arrangements for the person. The Discipline Committee ordered that the funeral director be reprimanded and pay a fine of $6000. Further, the Committee ordered that $5000 of the fine would be suspended if the funeral director signed an undertaking in which the funeral director agreed: (a) not to act as a funeral director for a person if it is known that he has been appointed executor of their estate or for whom he holds their power of attorney; (b) if funeral arrangements are being entered into for a person, as mentioned in (a) at a funeral home at which he is employed, he must advise the managing director of the funeral home of the appointment or position which he holds for the person prior to the arrangements being made; and (c) if the funeral director breaches the undertaking, the funeral director will pay the suspended portion of the fine and the details of the breach and the original finding of professional misconduct would be published by the Board with the funeral director's name included.

The third hearing involved a funeral director who had a purchaser sign a prepaid funeral service agreement and then failed to deliver a copy of the agreement to the client. The licensee also accepted a $500 deposit, which the purchaser believed would be placed in trust and would be applied toward the future cost of disbursements and to guarantee the quoted costs of services and merchandise. Instead of placing the money in trust, the funeral director used the $500 as a down payment on an insurance funded funeral service contract. By failing to put the funds in trust, the funeral director contravened the Act. The funeral director pleaded guilty and was found guilty by the Discipline Committee of professional misconduct. The Discipline Committee accepted the joint submission of the parties and ordered that the funeral director be reprimanded, that he pay a fine of $1000 and that he write a letter of apology to the complainant.

The fourth hearing involved a funeral director who was operating a transfer service. In this case, the funeral director pleaded guilty and was found guilty by the Discipline Committee of professional misconduct. The licensee advised the family of a deceased person for whom she was making arrangements that embalming was necessary when it was not, arranged with a third party to perform the embalming, directly contacted a bank regarding the payment of the account without the permission of the Executrix, and failed to advise the family that they were responsible for arranging the transportation of the deceased from winter storage to the gravesite. The Discipline Committee ordered that the funeral director's licence be suspended for one week but that the suspension be remitted if certain conditions were met. If the funeral director failed to comply with the conditions, the Discipline Committee ordered that the licensee serve the full suspension. Considering all of the circumstances, the Discipline Committee also ordered a nominal fine of $100.

In the fifth hearing, a funeral director pleaded guilty and was found guilty by the Discipline Committee of professional misconduct for unprofessional conduct. When applying for a licence in 1996, the funeral director failed to disclose a criminal conviction for which a pardon had not been granted. The licensee admitted the fact of the conviction, but would not disclose the details of the conviction to the Board. Her refusal to fully disclose the information and the failure to disclose the conviction on her application resulted in the referral of the allegations to the Committee and the finding of professional misconduct. The Discipline Committee accepted the joint submission of the parties and ordered that the funeral director's licence be suspended for a period of two weeks but that the suspension be deemed remitted if the licensee met certain conditions. The Committee also ordered that the funeral director be reprimanded. It was made clear in the reasons for decision that the purpose of the order was to address the licensee's failure to be open and forthright with the Board about the criminal record and not to discipline her for the prior criminal conviction for which she had already been penalized.

In a discipline related matter, the Registrar revoked a funeral director's licence and the licence of the funeral home that he owned and operated. The revocations were issued because the Registrar had evidence that some prepayment funds, which were held in trust for purchasers of prepaid funerals, had been mishandled. The funeral home's records showed that the trust accounts had been collapsed because the beneficiaries of the contracts had died when in fact they were alive. The licensee undertook to repay all trust monies. The licensee further undertook to never reapply for any type of

licence with the Board, or to be an officer, director or shareholder of a funeral establishment or transfer service.

All fines that are ordered by the Discipline Committee are paid into the Province's Consolidated Revenue Fund.

The Discipline Committee contributed two articles to the newsletter in 2001. The topics of the articles arose as a result of two of the above noted hearings and the Committee felt that funeral directors could benefit from further information about them. In the first article, the Committee explained the issue of conflict of interest as it relates to a funeral director acting as both the funeral director and the purchaser in respect of a funeral service contract. In the second article, the Discipline Committee sent a strong warning to all licensees that any licensees found guilty of putting their own financial interests ahead of the interests of consumers may face lengthy suspensions of their licences or other significant sanctions.

Respectfully submitted,

Rick Pedder
Chair

Discipline Committee
Joe Salini, Tom Preston, Rick Pedder(Chair), Bill Maguire, Carl Compton

Compensation Fund Committee

The Compensation Fund Committee administers the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund, which provides compensation to consumers when prepayment funds are mishandled.

In 2001, the Committee approved eleven of twelve claims on the fund and paid out a total of $54,866. Ten of the approved claims resulted from the misappropriation of prepayment funds by one licensee. The Registrar revoked the licences granted to the funeral home and the funeral director, who owned and managed the business.

One claim is still pending because additional documentation was required from the purchaser. The Committee will render its decision in early 2002. In all cases, claimants must support their claims to the Committee by providing sufficient documentation.

The Committee strongly supports the public awareness campaign that the Board has been running for the past few years, particularly those advertisements that encourage consumers to deal only with licensed providers.

The Board also continues to educate consumers about prearranged funeral services. The Board urges consumers who enter into prepaid contracts for services and/or merchandise with a licensed funeral establishment or transfer service to obtain a contract and written evidence from the financial institution or insurance provider. The Board's annual inspection of prepaid funds and required documentation ensures that the high level of consumer protection is maintained.

Consumers have the right to know on an annual basis where their funds are held, as well as the type of investment vehicle in which the funds are maintained. The Compensation Fund Committee encourages all consumers to check periodically with their service provider to ensure that their file is current and reflects their wishes.

During the year, the Committee reviewed the fund finances with the Trustee to ensure the Fund is fully diversified and secured.

On behalf of the Committee, we would like to thank the staff for their excellent work, and the Board for their support.

Respectfully submitted,

Thomas (Tom) Preston
Chair

Compensation Fund Committee
Bill Steadman, Tom Preston(Chair), Allan Lee

Long Range Planning Committee

The Long-Range Planning Committee continued its effort to increase public awareness through the outreach advertising plan. This was done by increasing the number of advisory-type publications during the year and running radio advertisements in July, August and early September.

The Committee is currently reviewing the outreach advertising plan to measure its success. First, the Committee is seeking feedback on how well the information is being communicated to the public and other stakeholders. Second, because the Board has dedicated more money towards public awareness in 2002, the Committee must also determine how to best use the expanded budget to increase public awareness.

The Committee is proud to announce that it achieved its goal of developing a business plan for 2002 and 2003.

During the coming year, the Committee will continue to review the outreach advertising plan, revisit the business plan, and look at future goals and tasks, as developments in the bereavement sector change.

The Committee would like to thank the staff and the Board for their support.

Respectfully submitted,

Thomas (Tom) Preston
Chair

Long Range Planning Committee
Scott Doney, Carl Compton, Tom Preston (Chair), Allan Lee, Bruce Humphrey

Licensing and Professional Service Delivery 2001

The Licensing and Administrative staff consists of the Bilingual Administrative Assistant, Administrative Bookkeeper, and the Manager of Licensing and Administration. In addition to being the first point of contact for the public and profession and fulfilling licensing duties, the administrative staff carries out a variety of functions to support the daily operation of the Board.

Independent Review Gives Glowing Report of Process and Publications

- The Staff is proud to report that the Delegated Administrative Authorities Review (DAA) conducted by PSTG Consulting Inc. gave the Board's licensing and renewal process a very positive review. It said that the "procedures are clear, well documented and understood by students and licensees. The functions work well. Turnaround times time for renewals is good and the staff continues to strive to improve the processing of licences."

- The Staff completed all the licensing renewal forms by February 8, this is the earliest date for completion since implementing the new pre-printed forms which allow us to maintain a higher level of accuracy in our records and a method of allowing licensees to review their records annually.

- The DAA Review also made positive comments about the Board's website. Notwithstanding these comments, the website was made even better. A new section was added for Special Publications such as the Education Review Summary and the Board's business plan. The Annual Report and the Board's newsletters and any other appropriate documents will also be made available on the website.

- The DAA Review wrote that the Board "should be acknowledged for the quality of its newsletter." We will continue to work diligently to maintain the level of information and the timely production of newsletters.

Licensing/Registration

Despite the DAA's compliments about our process, we continue to review the licensing forms and procedures for efficiency and accuracy. Some changes were made this year to make the process for licensing and renewal even better, by responding to input both internally and from the profession.

Each year a few out-of-province licensees apply to the Board for a licence and 2001 was no exception, with nine candidates attempting the examination. Nine is an unusually high number of such candidates.

In response to the Federal Government's Labour Mobility initiative, the Board is revising the procedure for out-of-province licensees and will implement an operational plan. The formal procedure should be finalized in 2002. Regulatory changes aimed at removing barriers to Labour Mobility were effected in June 2001.

Goals and Objectives

The Licensing and Administrative Staff has set the following goals for 2002:

- Continue to present a diverse and interesting program of Professional Development while investigating new methods of delivery.

- Continue ongoing communication with the profession to keep them aware of upcoming issues through publication of the newsletter and the Annual Report.

- Assess the needs of consumers and the profession for more information.

- Continue to improve the website to optimize its value in promoting consumer awareness and communication with licensees.

- Ensure that all publications include the Board's mail, email and website addresses along with the Board's toll free number.

Respectfully submitted,

Susan Beck
Manager, Licensing and Administration

Statistics for 2000-2001

Licences for 2000-2001

Funeral Directors *2483*

Active Funeral Directors *1780*

Inactive Funeral Directors *703*

Conditional licences issued *10*

Licence Resigned *1*

Licence Revoked *0*

Licence Suspended *1*

Funeral Directors with Emeritus Status *49*

Registered Transfer Service Operators *5*

Licensed Funeral Establishments offering funeral services to the public *575*

Licensed Funeral Establishment not offering funeral services to the public *3*

Licensed Transfer Services *27*

Thirteen new funeral establishments were licensed in 2001 and nine funeral establishments ceased operation. Four new transfer services were registered in 2001 and one transfer service ceased operation.

As stated in the DAA Review, "the funeral industry in Ontario is highly professional and the vast majority of renewals are approved without issue." However, in order to maintain the high level of consumer protection and compliance within the profession, the Registrar must sometimes suspend or revoke licences.

Proposals & Orders in 2001

Proposals to revoke funeral establishment licence *4*

Proposals of conditions on a funeral establishment licence *1*

Proposals to revoke a funeral director's licence *2*

Proposals to refuse to issue a funeral director's licence *1*

Proposals of conditions on a funeral director's licence *9*

Order to suspend a funeral establishment licence *4*

Order to suspend a funeral director's licence *1*

- The Registrar proposed to impose conditions on nine funeral directors' licences and each of the licensees accepted the conditions. Proposals and orders may be appealed to the Licence Appeal Tribunal (LAT).
- Five previously licensed funeral directors signed an Acknowledgement and Undertaking to re-instate their licences.

Interns

In 2001, 105 students registered with the Board for their internship year.

Licensing Exams

Eligible candidates may attempt the licensing exams in June and December. 12 candidates attempted the examinations in December 2000 and 98 candidates in June 2001. Of the 110 who attempted the exam, 90 were first time candidates. Candidates may attempt the examinations a maximum of three times within a two year period.

Enforcement in 2001

The Inspection Staff

The Inspection Staff has had a busy and productive year. We surpassed our goal of 210 inspections set last year. We also completed a review of the Board of Funeral Services inspection guide, and contributed to the Board's newsletter and professional development programme.

The Inspection Staff is committed to educating the profession, which is critical to consumer protection. To this end, the inspection staff contributed articles for "Inspectors Corner", a regular section in the newsletter. This year, the articles focused on the inspection process and giving tips to licensees on how to maintain a high level of compliance. The checklists provided in the articles allow licensees to do a self-test to see how they would fare in an inspection. This series will continue in 2002. The seminar presented by the inspection staff in the professional development programme focuses on compliance and is a detailed review of the records and processes that are required by the legislation. The evaluations from participants gave the seminar very positive reviews. The inspection staff will present their seminar again in 2003.

The number of inquiries from licensees and the public is significant and the inspection staff continues to play a significant role in assisting and informing licensees and the public of their rights and obligations under the *Funeral Directors and Establishments Act*.

Inspections

The inspection staff completed 219 inspections in 2001, which comprised 188 funeral establishment and transfer service inspections, 17 new business inspections, 3 new or renovated preparation room inspections, and 9 business closing inspections. In addition, the staff reviewed 16 sets of plans for proposed new establishments and renovation projects. The staff fulfils a very important function and is committed to strong consumer protection.

Most inspections are generally satisfactory with a relatively small number of non-compliance items. Over the past year, our statistics show that the average number of non-compliance items per inspection has decreased from 10 to 8.5 and the number of days it has taken to prepare and send the inspection letters has decreased from 18 to 12.

This year the Board surveyed the profession to evaluate the quality of inspections and the inspection programme. The results of the survey were extremely positive: inspections were found to be thorough and useful, and the inspectors to be highly professional, knowledgeable and helpful. The 72 percent response rate was taken as a clear message that licensees appreciate the opportunity to provide feedback. The survey will continue to be conducted and will assist in ensuring the quality of the programme.

Investigations

In addition to inspections, the inspection staff also conducted 25 investigations into matters involving a variety of problems from a minor to a serious nature. In some cases, the investigations resulted in the allegations being unfounded. In others, caution letters were sent to the involved parties, and ended up before the Discipline Committee.

Goals & Objectives

Our goal for 2002 will be to complete 200 routine inspections and to evaluate and implement a risk based inspection programme. Such a programme will further encourage compliance and make the most effective use of our resources. Such a programme will target those licensees who demonstrate a lower level of compliance, and therefore potentially pose a greater risk to consumers, to be inspected more frequently than those who demonstrate higher levels of compliance. The inspection staff would like to maintain a three-year inspection cycle for most licensees in the province. The Staff is also committed to implementing many of the recommendations made in the Review of the Delegated Administrative Authority Model, commissioned by the Ministry of Consumer and Business Services.

The Board's inspectors are also being encouraged to attend their respective district and annual association meetings, which will allow them continued communication with the profession and allow the profession to deal with the inspection staff on a less formal basis.

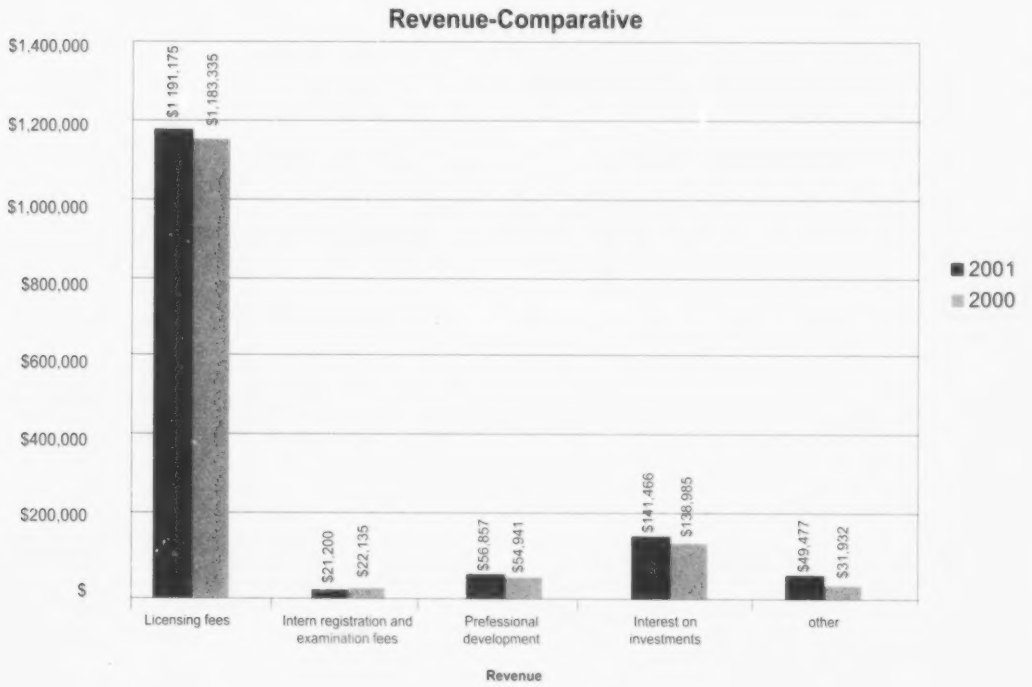
The Board of Funeral Services is committed to providing the citizens of Ontario with the highest level of consumer protection and service quality. Our inspection staff works diligently to provide timely and courteous service and to maintain the very highest standard of work quality. This will not change as we move forward into 2002.

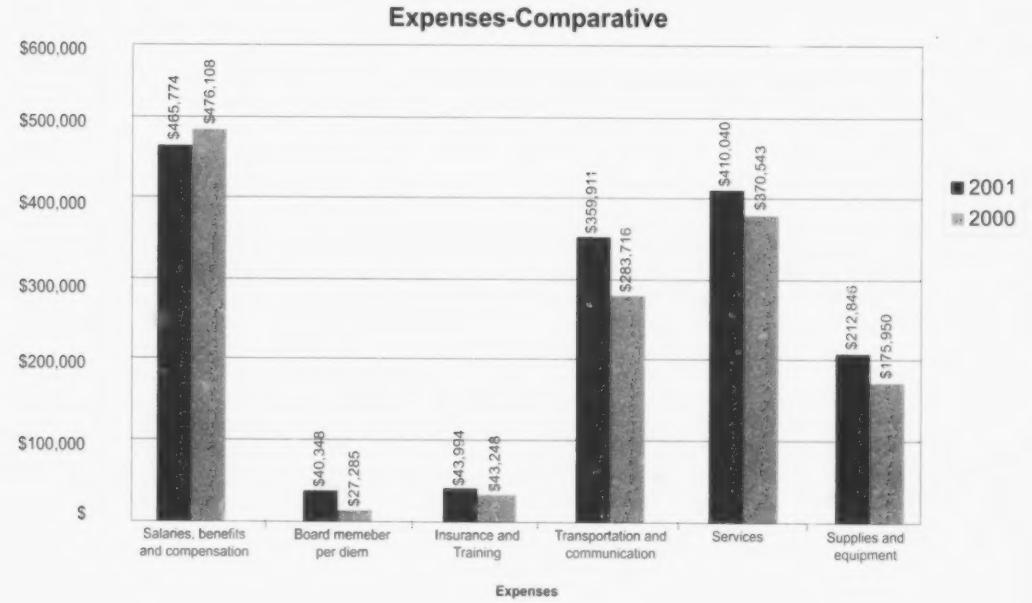
Respectfully submitted,

René Brakel
Manager, Inspections & Investigations

Financial Outlook

Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board of as October 31, 2001. Complete financial statements are available upon request.





RAPPORT ANNUEL 2001

ONTARIO

Conseil des services funéraires

Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de *la Loi sur les services funéraires* de 1976 afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes : huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

	2001		2002	
Président	*Scott Doney*	*Shelburne*	*Bill Steadmam**	*Sudbury*
Vice-Président	*Bill Steadmam**	*Sudbury*	*Carl Compton**	*Toronto*
Membre de direction	*Bruce Humphrey*	*Toronto*	*Scott Doney*	*Shelburne*
	*Carl Compton**	*Toronto*	*Kirk Elliott*	*North Bay*
	Allan Lee	*Harriston*	*Bruce Humphrey*	*Toronto*
	Patrick McGarry	*Ottawa*	*Allan Lee*	*Harriston*
	*Bill Maguire**	*Cobourg*	*Patrick McGarry*	*Ottawa*
	Scott Miller	*Pembroke*	*Bill Maguire**	*Cobourg*
	Brian Parent	*Windsor*	*Rick Pedder*	*Toronto*
	Rick Pedder	*Toronto*	*Thomas Preston**	*Oakville*
	*Thomas Preston**	*Oakville*	*Joe Salini*	*Thunder Bay*
	Joe Salini	*Thunder Bay*	*Wayne Smith*	*Peterborough*
	*Harold Wilson**	*Belleville*	*Sarah Walker**	*Sudbury*

*signifie membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

Registrateur
Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations
René Brakel

Inspecteurs
Randy Balon
Ken Singh
James Wingate

VÉRIFICATEUR
Harris & Wright

Chef des permis et de l'administration
Susan Beck

Aide-comptable administrative
Marlen Weiler

Adjointe administrative bilingue
Camie Lefebvre

CONSEILLERS JURIDIQUES
Steinecke Maciura LeBlanc
Donald Posluns – Barrister & Solicitor

Conseil d'administration 2001
Au premier rang Parick McGarry, Rick Pedder, Bill Maguire, Tom Preston, Scott Miller, Allan Lee.
Au deuxiéme rang Bruce Humphrey, Brian Parent, Bill Steadman, Scott Doney(Président), Carl Compton, Joe Salini
Absent Harold Wilson

Affronter L'incertitude

L'année 2001 a probablement été une des années les plus passionnantes et les plus trépidantes dans l'histoire du Conseil des services funéraires – sans que cela veuille dire que la plupart des autres années aient jamais été ennuyeuses! La création par le Gouvernement du « Comité consultatif du secteur du deuil », dont le but est d'examiner les activités de ce secteur et de transmettre ses recommandations, a causé pour le Conseil un degré d'incertitude énorme créé par l'attente de réformes législatives – tout cela en travaillant avec diligence pour maintenir les normes élevées existantes de protection du consommateur. Même si ceci a par moment causé des ponctions dans notre temps et dans nos ressources, les membres du Conseil ont continué de fonctionner à titre de groupe homogène et très dévoué.

Nous avons travaillé sans relâche pour continuer de planifier et de préparer l'avenir – allant même jusqu'à élaborer un plan d'affaires officiel pour 2002/2003. Plus que jamais, nous devons maintenir notre objectif principal sur nos responsabilités de réglementation de la profession, responsabilités qui existent pour remplir notre mandat de protecteur vigilant du consommateur. A cet effet, nous avons entamé la publication de bulletins de sensibilisation hautement visibles à l'intention du public pour informer les consommateurs de services funéraires de leurs droits et de leurs options – y compris leurs besoins de faire affaire avec des fournisseurs de services dûment en possession d'un permis.

2001 a aussi vu la réalisation d'une autre initiative importante par le Conseil – la présentation du Rapport sur les buts et sur les objectifs des services de l'Éducation en services funéraires en Ontario. Acclamée comme étant une étude incroyablement avant-gardiste et innovatrice, d'autres juridictions à travers l'Amérique du Nord ont déjà demandé une copie du rapport. À aucun moment pendant les débats tenus par le « Comité consultatif du secteur du deuil » a-t-il jamais été suggéré que les consommateurs de l'Ontario ne devraient pas profiter (ou ne profiteraient pas) des services de directeurs de services funéraires ou dirigeants de service de transfert bien formés, bien instruits et dûment en possession d'un permis. Pour cette raison, nous maintiendrons notre dévouement à l'amélioration de l'éducation en services funéraires, au perfectionnement professionnel et à la réglementation de la profession. En avril, j'avais promis que ce rapport ne « resterait pas sur le coin d'un bureau quelconque et qu'il serait mis en place ». Je suis fier d'annoncer que le Comité de mise en place déploie tous les efforts possibles pour instituer les recommandations de ce rapport en temps utile; oui, NOUS AVANÇONS !

Au cours de cette année difficile, les activités du Conseil ont été effectuées avec compétence par notre dévoué Registrateur, Joseph Richer et par le personnel hautement efficace du Conseil. Tous et toutes méritent d'être félicités et félicitées pour leur persévérance.

En dernière analyse, même si 2001 ne fut pas facile, nous nous sommes évertués sans relâche à nous assurer que les meilleurs aspects du système de réglementation en vigueur en Ontario soient transférés dans l'avenir, peu importe ce que celui-ci nous réserve. Nous continuerons à affronter l'incertitude de pied ferme dans l'année qui vient.

Scott Doney
Président

Se Montrer À La Hauteur Des Circonstances.

Après avoir atteint de nombreux objectifs en 2001, nous sommes impatients de pouvoir continuer à accomplir d'autres nouvelles initiatives. Le Conseil des services funéraires existe depuis de nombreuses années et il s'est défini comme étant une organisation solide et fiable. Bien que le Conseil ait accompli son mandat avec diligence depuis plusieurs décennies, ce n'est pas le moment de nous reposer sur nos lauriers. À l'aube d'une ère nouvelle dans le secteur du deuil en Ontario, le Conseil a maintenant l'occasion de prendre un rôle de leadership et il est prêt à se montrer à la hauteur des circonstances.

Mandatée par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises, la révision du modèle des Autorités administratives déléguées a jeté une lumière positive sur le Conseil et sur le modèle des Autorités administratives déléguées actuellement en place en Ontario. La firme de services-conseils engagée par le Ministère pour entreprendre la révision indépendante a fait plusieurs recommandations qui rehausseront la présence le Conseil des services funéraires à de nombreux égards. Le rapport sur les Autorités administratives déléguées a été publié en septembre 2001 et il est accessible au public sur le site Web du Ministère. À noter que nous mettrons un plan d'actions en place pour instaurer les recommandations contenues dans le rapport dans toute la mesure du possible. Cependant, certaines recommandations exigent des changements législatifs et de réglementations qui échappent au contrôle du Conseil.

Le Conseil a également participé à diverses réunions pour aborder les questions complexes auxquelles fait face le secteur du deuil en Ontario. Le Ministre des services aux consommateurs et aux entreprises a confié au « Comité consultatif du secteur du deuil » le défi de taille consistant à fournir des recommandations pour renforcer la protection du consommateur, à créer un seul régime de réglementation et à élaborer un système d'égalité des chances pour les participants. Composé d'interlocuteurs du secteur et de représentants des consommateurs, le Comité a relevé le défi et il a fourni les recommandations pour la date limite imposée du 30 novembre 2001.

Bien que le rapport du Comité consultatif du secteur du deuil vienne à peine d'être soumis au Ministre, le Conseil et son personnel ont déjà mis en place certaines recommandations faites par les représentants des consommateurs au sein de ce Comité. À titre d'exemple, au cours des quelques dernières années, nous nous sommes attachés à sensibiliser le consommateur sur l'existence du Conseil et à l'informer de ses droits. Le Conseil a attribué des ressources supplémentaires pour cette même démarche en 2002. Nous avons aussi créé une trousse de renseignements sur le mécanisme d'introduction de plaintes auprès du Conseil ainsi qu'un nouveau formulaire d'introduction de plainte. Cette trousse de renseignements et le formulaire d'introduction d'une plainte seront disponibles sur le site Web du Conseil, tandis que le bureau du Conseil est en mesure de fournir une copie papier.

Le but du formulaire est d'aider le consommateur à fournir les renseignements nécessaires sur les problèmes rencontrés ainsi qu'à accélérer l'examen et la résolution des plaintes. Ce sont là des choses que nous pouvons faire – et que nous ne manquerons pas de faire – pour aider les consommateurs.

Résolus à fournir un service de qualité aussi bien aux consommateurs qu'aux titulaires de permis, nous avons entamé plusieurs démarches à cet effet. En 2001, et pour la première fois, nous avons interrogé les titulaires de permis sur la qualité du service fourni par l'équipe d'examen et nous avons donné aux titulaires de permis l'occasion de nous faire part de leurs commentaires. Le sondage offre aux titulaires de permis un autre moyen de s'exprimer et procure à l'équipe d'inspection des renseignements qui lui permettront de mieux comprendre les besoins des titulaires de permis. Les renseignements reçus serviront à rehausser le programme d'inspection pour donner aux consommateurs le degré de protection le plus élevé tout en optimalisant les ressources du Conseil. Les résultats du sondage montrent que le programme en place jouit d'un soutien très positif.

Le Plan d'affaires du Conseil pour 2002 - 2003 offre direction et vision pour les quelques prochaines années et le personnel est résolu à aller dans la direction définie par le Conseil.

Un décès récent dans ma famille m'a donné l'occasion de faire affaire avec un titulaire à titre de consommateur en situation de deuil. Ceci m'a permis d'apprécier le service professionnel que les directeurs de services funéraires et les opérateurs de transfert peuvent fournir, et de m'apercevoir de l'état de vulnérabilité que ressent vraiment une famille en deuil.

Non seulement les services hautement professionnels offerts aux consommateurs ontariens ont-ils ravivé ma foi dans le système en place, mais cette expérience m'a aussi donné une meilleure prise de conscience de la vulnérabilité du consommateur, tout en renouvelant ma volonté de m'assurer que ces services soient maintenus et que les abus commis soient sanctionnés avec efficacité et rapidité.

Je suis toujours ébahi par l'engagement et par le dévouement énormes dont font preuve les membres du Conseil et son personnel. Leur engagement envers la protection du consommateur est admirable. J'aimerais remercier M. Scott Doney pour son précieux concours et son soutien en tant que Président du Conseil en 2001.

Joseph Richer
Registrateur

PLAINTES

Comité Des Plaintes

Le but du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur les actions et sur la conduite de tout titulaire de permis.

Entre le 1er novembre 2000 et le 31 octobre 2001, le Conseil des services funéraires a reçu 38 plaintes. Sur l'ensemble de ces plaintes, 30 ont été traitées en 2001 et 8 seront reportées en 2002.

Sur les 41 plaintes examinées par le Comité entre novembre 2000 et octobre 2001, 11 avaient été reçues en 2000 et 30 en 2001. Voici la répartition du suivi qui y a été apporté :

En faveur du titulaire *16*

En faveur du plaignant *13*
(Deux de celles-ci furent transmises au Comité de discipline pour audience)

Plaintes retirées *2*

Plaintes résolues par voie de médiation par le personnel *10*

Sur les 41 plaintes examinées par le Comité, 8 avaient été introduites par une personne de la profession ou étroitement liée à la profession.

Le Comité a été heureux de noter que 10 plaintes ont été résolues par médiation cette année. Sur ces 10 médiations, 6 ont entraîné un remboursement ou une réduction de prix en faveur du consommateur. Pour les plaintes résolues par médiation, 2 avaient été déposées par des personnes de la profession.

Les deux parties peuvent en appeler de la décision du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matières de permis. Deux plaintes présentées en appel auprès du Tribunal en 2000 sont prévues pour audience en 2001. Dans les deux cas, le conflit a été résolu ce qui a éliminé le besoin d'une audience. Fin octobre 2001, une décision du Comité des plaintes a été en appel et une audience était prévue pour décembre 2001.

En vue d'aider les titulaires de permis à bien comprendre les types de situations étant à l'origine de plaintes, le Comité explique dans son Bulletin des décisions importantes qui ont été prises. En 2001, le Comité des plaintes a rédigé trois articles explicatifs à ce sujet.

Le Comité met tout en œuvre pour assurer le mandat du Conseil envers la protection du consommateur. À cet effet, il a créé un formulaire de déposition de plainte qui, vraisemblablement, devra aider les plaignants à déposer leurs plaintes et à se concentrer sur les questions préoccupantes. Dans le même esprit, et pour accroître la sensibilisation du public sur la présence du Conseil, des trousses d'information sur le processus à suivre pour une plainte ainsi que le formulaire de plaintes pourront être obtenues auprès du bureau du Conseil et être téléchargés depuis son site Web.

En général, les titulaires de permis agissent toujours rapidement et donnent tous les détails dans leurs réponses aux plaintes. Comme le témoigne d'ailleurs le nombre important de conflits résolus par médiation, nombreux sont les titulaires qui vont bien au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux préoccupations du consommateur. Les titulaires de permis qui ont une bonne connaissance des obligations légales et des règlements, spécialement en ce qui concerne la conduite professionnelle à adopter, les listes de prix, les contrats, la documentation et la divulgation de renseignements, peuvent minimiser les risques de plaintes. En moyenne, le Comité a rendu sa décision dans les 101 jours

de la date de réception de la plainte. Bien que le Comité n'ait pas été en mesure d'atteindre sa cible de 90 jours entre le moment où il reçoit la plainte et le moment où il l'examine, il a toutefois examiné en 2001 le nombre de plaintes le plus élevé depuis de nombreuses années. Le Comité est résolu à réduire le temps que demande ce processus et il fera tout son possible pour traiter les plaintes dans les 90 jours ciblés et annoncés dans son Plan d'affaires.

Le nombre de plaintes reçues en 2001 était un nombre moyen pour le Conseil, mais qui représente cependant un nombre très bas quand on tient compte que les titulaires de permis ontariens traitent environ 80 000 décès par an.

Le tout respectueusement soumis

Harold Wilson
Président

Comité des plaintes
Harold Wilson (Président), Scott Miller, Brian Parent

Avancer Vers L'inconnu

Le Comité des permis examine toutes les affaires dont le saisit le Registrateur en matière d'admissibilité des demandeurs de permis ou de renouvellements de permis; il examine aussi toute autre question reliée à l'octroi des permis telles que les examens, les programmes de formation pratique et le perfectionnement professionnel. Le Comité des permis est résolu à améliorer le processus d'octroi des permis et l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province.

L'an dernier, le Comité a tenu un minimum de réunions mensuelles et il s'est occupé de plusieurs questions importantes en supplément à ses responsabilités normales.

2001 a été une année extrêmement chargée pour le Comité des permis en partie en raison de la révision de l'Éducation dont il s'est beaucoup occupé et il a entamé la mise en place des recommandations contenues dans le Rapport sur la révision de l'Éducation là où il le pouvait.

Le Comité a mis sur pied un atelier pour esquisser un profil des compétences que devrait avoir un directeur de services funéraires en Ontario. Seize directeurs de services funéraires de partout à travers la province furent invités à participer à l'atelier. Le profil de compétences final servira de point de repère pour mesurer les programmes en éducation des services funéraires offerts par les collèges et les programmes de perfectionnement professionnels, ainsi que pour évaluer le niveau de scolarité des demandeurs de permis situés à l'extérieur de la province.

Le Comité s'est aussi réuni pour procéder à l'accréditation, ou autrement dit à la reconnaissance de la capacité professionnelle, du Collège Humber et du Collège Boréal par le Conseil américain de l'Éducation en services funéraires, une recommandation contenue dans le Rapport sur l'Éducation. L'obtention de l'accréditation par le Conseil américain précité de ces deux collèges permettrait aussi à tous leurs diplômés et à toutes leurs diplômées de pouvoir se présenter à l'examen national du Conseil américain et, espérons-le, d'augmenter ainsi les chances d'emploi. Le Comité a aussi été d'avis que ceci renforcerait davantage notre position dans la création d'un examen national au Canada. En entamant cette démarche, d'autres provinces pourraient aussi souhaiter être accréditées, ce qui créerait dès lors des normes précises. Le Comité continue de croire qu'un examen national contribuerait à établir une uniformité dans le secteur des services funéraires dans tout le Canada.

Le Comité a été heureux de présenter un prix à Claudia Nolan du Collège Boréal et à Maria Andreacchi du Collège Humber pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens menant à l'octroi du permis pour leurs collèges respectifs.

L'atelier de Perfectionnement professionnel 2001, auquel les étudiants et les étudiantes des deux collèges ci-dessus avaient été invités et invitées, s'est tenu en avril à l'Hôtel Marriott de Toronto, Centre Eaton. Toutefois, en raison de conflits d'horaire, nous n'avons pas eu le plaisir de les rencontrer et nous espérons que cela sera possible en 2002.

Les demandes de renouvellement de permis ont été revues par le Comité et la déclaration qui faisait partie des demandes depuis un certain temps a été révisée.

Il y a lieu de féliciter le Comité et le personnel pour leur travail acharné et leurs nombreuses contributions pour résoudre les problèmes que le Comité a affrontés cette année.

Le tout respectueusement soumis

Scott Miller
Président

Comité des permis
Scott Miller (Président), Carl Compton, Patrick McGarry

Rapport Du Comité De Discipline

Le but du Comité de discipline est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels de la part de directeurs de services funéraires. Les cas sont référés au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité de direction et par le Conseil lui-même.

Le Comité de discipline suit les procédures établies pour les audiences et il fait appel à un conseil juridique indépendant. Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique tout comme a le droit de le faire le membre de la profession entendu. Les décisions rendues par le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Les décisions du Comité de discipline sont publiées dans le Bulletin du Conseil et, à l'occasion, le Comité publie des articles dans le but d'aider les titulaires de permis pour éviter qu'ils adoptent une conduite pouvant mener à une action disciplinaire.

In 2001, cinq cas ont été entendus par le Comité de discipline dont la conclusion pour tous a été un manquement professionnel. Un autre directeur de services funéraires prit un engagement, en évitant ainsi une audience auprès du Comité de discipline. Aucun cas de 2001 n'a été reporté à 2002.

Pour la première audience, le directeur de services funéraires avait été trouvé coupable de méconduite professionnelle parce qu'il a été déclaré coupable d'une infraction relative à son aptitude à se livrer aux activités d'un directeur de services funéraires. Ce directeur de services funéraires avait été inculpé de deux comptes d'agression sexuelle et d'un compte de voies de fait simple par la Cour supérieure de Justice. Le Comité de discipline a ordonné que le permis de ce directeur de services funéraires soit suspendu pour quatre mois, que le directeur en question fasse l'objet d'une réprimande et qu'il paie une amende de 1 000 $.

La seconde audience concernait un directeur de services funéraires ayant été trouvé coupable de méconduite professionnelle pour s'être placé en conflit d'intérêt. Le directeur de services funéraires avait agi comme acheteur (car il était en possession d'une procuration pour la personne) et en même temps comme directeur de services funéraires responsable des arrangements funéraires pour cette même personne. Le Comité de discipline a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé et qu'il paie une amende de 6 000 $. Néanmoins le Comité a ordonné que la somme de 5 000 $ de cette amende soit suspendue si le directeur de services funéraires signait un engagement par lequel il consentait à ce qui suit : (a) à ne pas agir comme directeur de services funéraires pour une personne s'il sait qu'il a été nommé son exécuteur testamentaire ou pour laquelle il détient sa procuration; (b) si les arrangements funéraires dont il s'occupe pour la personne, comme indiqué en (a), se font dans un établissement de services funéraires où il était occupé, à avertir le directeur gérant de l'établissement de services funéraires de la nomination qui lui a été conférée ou de la position qu'il occupe pour la personne avant les arrangements; et (c) si le directeur de services funéraires vient à rompre l'engagement qu'il a pris, le directeur de services funéraires paiera la partie en suspens de l'amende alors que les détails de l'infraction, ainsi que la conclusion de manquement professionnel déterminée par le Comité seront publiés par le Conseil en incluant le nom du directeur de services funéraires.

La troisième audience concernait un directeur de services funéraires ayant fait signer un contrat de services funéraires prépayés à un client à qui il n'avait pas remis de copie du contrat. Le titulaire de permis avait aussi accepté un dépôt de 500 $, qui comme l'acheteur le croyait, serait placé en fiducie pour être appliqué envers le paiement des frais futurs ainsi que pour garantir les coûts indiqués des services et de la marchandise. Au lieu de placer cet argent en fiducie, le directeur de services funéraires avait utilisé les 500 $ comme dépôt pour le paiement d'un contrat de services funéraires financés par une assurance. En ne plaçant pas les fonds en fiducie, le directeur de services funéraires avait enfreint la Loi. Ce directeur de services funéraires a plaidé coupable et il a été reconnu coupable par le Comité de discipline de méconduite professionnelle. Le Comité de discipline a accepté la soumission conjointe des parties et il a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé, qu'il paie une amende de 1 000 $ et qu'il rédige une lettre d'excuse au plaignant.

La quatrième audience concernait un directeur de services funéraires qui exploitait un service de transfert. Dans ce cas, le directeur de services funéraires a plaidé coupable et il a été trouvé coupable de méconduite professionnelle par le Comité de discipline. Le titulaire de permis avait avisé la famille d'une personne décédée pour laquelle il s'occupait des arrangements funéraires que l'embaumement était nécessaire alors qu'il ne l'était pas, il avait pris les dispositions voulues auprès d'une partie tierce pour effectuer l'embaumement, il avait communiqué directement avec la banque pour le paiement de la facture sans la permission de l'exécutrice testamentaire, et n'avait pas avisé la famille que c'était à elle de s'occuper du transport de la dépouille mortuaire depuis le lieu d'entreposage d'hiver jusqu'au cimetière. Le Comité de discipline a ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour une semaine, mais que cette suspension soit considérée remise si certaines conditions étaient remplies. Si le directeur de services funéraires refusait de respecter les conditions imposées, le Comité de discipline ordonnerait l'application de la suspension totale du permis du titulaire. Eu égard à toutes les circonstances, le Comité de discipline a également ordonné le paiement d'une amende nominale de 100 $.

La cinquième audience concernait un directeur de services funéraires ayant plaidé coupable et ayant été trouvé coupable de méconduite professionnelle par le Comité de discipline pour son manquement professionnel. Lors de sa demande de permis in 1996, cette directrice de services funéraires n'avait pas révélé avoir été inculpé d'infraction criminelle sans réhabilitation. Le titulaire de permis avait admis avoir été inculpé, mais elle n'avait pas révélé les détails de la condamnation au Conseil. Son refus de révéler l'information dans sa totalité et le fait de n'avoir pas révélé la condamnation sur sa demande de permis avait entraîné le renvoi des allégations au Comité, dont la conclusion a été le manquement professionnel. Le Comité de discipline a accepté une soumission conjointe des parties et il a ordonné que le permis de la directrice de services funéraires soit suspendu pour deux semaines, mais que la suspension soit considérée remise si le titulaire de permis acceptait certaines conditions. Le Comité a aussi ordonné que la directrice de services funéraires soit réprimandée. Dans les raisons de sa décision, le Comité a clairement indiqué que le but de l'ordonnance était d'adresser le manque de franchise et de sincérité du

titulaire de permis envers le Conseil quant à ses antécédents criminels et non pas de la punir pour sa condamnation criminelle précédente vu qu'une peine lui avait déjà été infligée.

Dans une autre affaire de discipline, le Registrateur a révoqué le permis d'un directeur de services funéraires et celui de l'établissement de services funéraires qui lui appartenait et qu'il exploitait. Les révocations de permis avaient été décidées, car le Registrateur avait la preuve que certains fonds prépayés, placés en fiducie pour les acheteurs de services funéraires, avaient été mal gérés. Les dossiers de l'établissement funéraire faisaient apparaître que les comptes en fiducie avaient été fermés en raison du décès des bénéficiaires des contrats, alors qu'en réalité les bénéficiaires étaient toujours en vie. Le titulaire de permis prit l'engagement de rembourser tous les fonds en fiducie. Le titulaire de permis prit en outre l'engagement de ne plus réintroduire de demande de permis, quel qu'il soit, auprès du Conseil, ni d'occuper des fonctions de dirigeant, de directeur ou d'actionnaire d'un établissement funéraire ou d'un service de transfert.

Toutes les amendes infligées par le Comité de discipline sont versées au Trésor provincial.

Le Comité de discipline a contribué à deux articles parus dans le Bulletin du Conseil de 2001. Les sujets des articles provenaient des résultats des deux audiences ci-dessus et le Comité a pensé que les directeurs de services funéraires pourraient tirer profit des renseignements fournis en ayant plus de détails. Dans le premier article, le Comité expliquait la nature du conflit d'intérêt vu qu'il s'agit d'un directeur de services funéraires agissant en même temps comme directeur de services funéraires et comme acheteur pour un contrat de services funéraires. Dans le second article, le Comité de discipline voulait envoyer un avertissement sérieux à tous les titulaires de permis, stipulant que tout titulaire trouvé coupable de placer ses propres intérêts financiers avant ceux des consommateurs pourrait faire face à des suspensions de permis de longue durée ou à d'autres sanctions graves.

Le tout respectueusement soumis

Rick Pedder
Président

Comité de discipline
Joe Salini, Tom Preston, Rick Pedder (Président), Bill Maguire, Carl Compton

Comité Du Fonds D'indemnisation

Le Comité du fonds d'indemnisation gère les affaires du Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, afin d'indemniser les consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion d'argent en fiducie.

En 2001, le Comité a approuvé et a indemnisé onze plaintes sur les douze qui lui ont été présentées à l'encontre du fonds, pour un total de 54 866 $. Dix plaintes provenaient d'un détournement de fonds prépayés commis par un titulaire de permis. Le Registrateur a révoqué les permis de la maison de services funéraires et du directeur de services funéraires qui la gérait et qui en était le propriétaire.

Une plainte est toujours en suspens dans l'attente de documents supplémentaires en provenance de l'acheteur. Le Comité rendra son jugement au début de 2002. Dans tous les cas, les demandeurs doivent fournir au Comité la documentation suffisante à l'appui de leurs plaintes.

Le Comité est fortement en faveur de la campagne de sensibilisation du public que le Conseil poursuit depuis les quelques dernières années, tout spécialement les annonces qui encouragent les consommateurs à ne faire affaire qu'avec des fournisseurs de services funéraires titulaires de permis.

Le Conseil poursuit aussi son programme d'information des consommateurs en ce qui concerne les services funéraires préarrangés. Le Conseil rappelle avec insistance aux consommateurs qui concluent des contrats prépayés pour l'obtention de services et/ou de marchandises avec un établissement funéraires ou un service de transfert en possession d'un permis, qu'ils exigent un contrat et une preuve écrite de l'institution financière ou de l'assureur. La vérification par le Conseil des fonds prépayés et de la documentation requise garantit le maintien de la protection du consommateur au niveau le plus élevé.

Les consommateurs ont le droit de savoir tous les ans où sont gardés leurs fonds et sous quelle forme d'investissement ils sont placés. Le comité du Fonds d'indemnisation encourage tous les consommateurs à communiquer périodiquement avec leur fournisseur de services pour s'assurer que leur dossier est bien à jour et qu'il reflète leurs désirs.

Au cours de l'année, le Comité a vérifié l'état des finances du fonds avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est diversifié et sûr à tous les égards.

Au nom du Comité, nous voudrions remercier le personnel pour son excellent travail et le Conseil pour le soutien qu'il nous apporte.

Le tout respectueusement soumis

Thomas (Tom) Preston
Président

Comité du fonds d'indemnisation
Bill Steadman, Tom Preston (Président), Allan Lee

Comité De Planification À Long Terme

C'est par la campagne publicitaire de sensibilisation que le Comité de planification à long terme a poursuivi ses efforts pour informer davantage le public sur la présence du Conseil. Ceci fut fait en augmentant le nombre de publications de type « avis aux medias » au cours de l'année et en lançant plusieurs annonces à la radio en juillet, en août et au début de septembre.

Le Comité revoit présentement la campagne publicitaire de sensibilisation pour en mesurer le succès. Dans un premier temps, le Comité est à la recherche de rétroaction permettant de savoir dans quelle mesure l'information a bien été communiquée au public et aux autres interlocuteurs. Dans un second temps, comme le Conseil a accordé des fonds supplémentaires pour la sensibilisation du public en 2002, le Comité doit aussi déterminer quelle est la meilleure façon d'utiliser ce budget supplémentaire pour accroître la sensibilisation du public.

Le Comité est fier d'annoncer qu'il a atteint son objectif qui consistait à développer un plan d'affaires pour 2002 et 2003. Au cours de l'année à venir, le Comité continuera de revoir la campagne publicitaire de sensibilisation, il fera un suivi du plan d'affaires et il envisagera les tâches et buts futurs à mettre en place au fur et à mesure que des changements se présentent dans le secteur du deuil.

Le Comité tient à remercier le personnel et le Conseil pour le soutien qu'ils ont fourni.

Le tout respectueusement soumis

Thomas (Tom) Preston
Président

Comité de planification à long terme
Scott Doney, Carl Compton, Tom Preston(Président), Allan Lee, Bruce Humphrey

ONTARIO

Octroi Des Permis Et Prestation De Services Professionnels En 2001

Le personnel chargé de l'octroi des permis et de l'administration comprend l'assistante administrative bilingue, le commis comptable administratif et le chef des permis et de l'administration. En plus d'être le premier point de contact pour le public et les membres de la profession et d'effectuer toutes les fonctions propres à l'octroi des permis, le personnel administratif effectue aussi diverses fonctions de soutien au fonctionnement journalier du Conseil.

Procédés et publications : un rapport élogieux après une révision par une firme indépendante

- Le personnel est fier d'annoncer que la révision des Autorités administratives déléguées effectuée par la firme de services-conseils « PSTG Consulting Inc. » a accordé une note très favorable au procédé qu'utilise le Conseil pour l'octroi et pour le renouvellement des permis. Cette révision souligne que « les procédés sont clairs, bien documentés et compris par les étudiants, les étudiantes et les titulaires de permis. Le fonctionnement marche bien. La durée entre la demande et l'octroi du renouvellement est bonne et le personnel poursuit ses efforts pour améliorer le traitement de l'octroi des permis ».

- Le personnel avait terminé tous les formulaires de renouvellement de permis pour le 8 février: c'est là la date la meilleure de fin d'exécution depuis la mise en place des nouveaux formulaires pré-imprimés qui nous permettent de maintenir un degré élevé d'exactitude dans nos dossiers et d'avoir une méthode permettant aux titulaires de permis de revoir leurs dossiers tous les ans.

- La révision des Autorités administratives déléguées a aussi apporté des commentaires positifs sur le site Web du Conseil. Néanmoins, en dépit de ces commentaires positifs, le site Web a encore été amélioré et une nouvelle section y a été ajoutée pour les publications spéciales telles que la Récapitulation de la révision l'Éducation et le Plan d'affaires du Conseil. Le Rapport annuel et les Bulletins du Conseil –y compris tout autre document approprié – seront aussi présentés sur le site Web.

- La révision des Autorités administratives déléguées a souligné que le Conseil « doit être reconnu pour la qualité de son Bulletin ». Nous continuons de travailler avec diligence pour maintenir l'information au niveau voulu et produire les Bulletins avec ponctualité.

Délivrance des permis/Enregistrement

Malgré les compliments reçus lors de la révision des Autorités administratives déléguées sur nos procédés, nous continuons de revoir les formulaires et les procédés de délivrance des permis au niveau efficacité et exactitude. Quelques changements ont été apportés cette année pour encore améliorer le procédé de délivrance et de renouvellement de permis, en y entrant des données venant de l'intérieur et des membres de la profession.

Chaque année, quelques titulaires de permis non-résidents de l'Ontario s'adressent au Conseil pour obtenir un permis. L'année 2001 n'a pas fait exception vu que neuf candidats se sont présentés à l'examen, ce qui est un nombre anormalement élevé.

En réponse à l'initiative du Gouvernement fédéral sur la mobilité de la main-d'œuvre, le Conseil revoit présentement la marche à suivre pour les demandeurs non-résidents de l'Ontario et il mettra en place un plan opérationnel. La procédure officielle devrait être finalisée en 2002. Des changements de réglementation visant à éliminer les barrières à la mobilité de la main-d'oeuvre sont entrés en vigueur en juin 2001.

Buts et objectifs

Voici les buts que le personnel de la délivrance des permis et de l'administration a définis pour 2002 :

- Continuer de présenter un programme de Perfectionnement professionnel diversifié et intéressant tout en recherchant de nouvelles méthodes de présentation.

- Maintenir les lignes de communications ouvertes avec les membres de la profession pour les tenir au courant des questions du jour par la publication du Bulletin et du Rapport annuel.

- Déterminer les besoins des consommateurs et des membres de la profession pour être encore mieux informé.

- Poursuivre l'amélioration du site Web pour en tirer un profit maximum en favorisant la sensibilisation des consommateurs sur les services du Conseil et les communications avec les titulaires de permis.

- S'assurer que toutes les publications contiennent l'adresse postale, celles de courriel et celle du site Web du Conseil, ainsi que son numéro sans frais d'appel.

Le tout respectueusement soumis

Susan Beck
Chef, Permis et Administration

Statistiques Pour 2000 – 2001

Permis pour 2000 – 2001

Directeurs de services funéraires 2483

Directeurs de services funéraires actifs 1780

Directeurs de services funéraires inactifs 703

Permis conditionnels octroyés 10

Permis abandonné 1

Permis révoqué 0

Permis suspendu 1

Directeurs de services funéraires avec statut émérite . . 49

Opérateurs de services de transfert enregistré 5

Établissements funéraires offrant des services funéraires au public 575

Établissements funéraires n'offrant pas de services funéraires au public 3

Services de transfert avec permis 27

En 2001, treize nouveaux établissements funéraires ont reçu leurs permis, tandis que neuf établissements funéraires ont arrêté leurs opérations. Toujours en 2001, quatre nouveaux services de transfert ont été enregistrés et un service de transfert a arrêté ses opérations.

Comme cela a été annoncé lors de la révision des Autorités administratives déléguées « L'industrie des services funéraires en Ontario est hautement professionnelle et une grande majorité des renouvellements de permis se fait sans difficulté ».

Néanmoins, dans le but de maintenir le degré élevé de protection du consommateur et de conformité au sein de la profession, il peut arriver que le Registrateur doive parfois suspendre ou révoquer des permis.

Propositions et ordonnances en 2001

Propositions de révoquer le permis d'un établissement funéraire 4

Propositions d'imposer certaines conditions pour le permis d'un établissement funéraire 1

Propositions de révoquer le permis d'un directeurde services funéraires 2

Propositions de refuser d'octroyer un permis de directeur de services funéraires 1

Propositions d'imposer certaines conditions pour le permis d'un directeur de services funéraires 9

Ordonnance de suspension d'un permis d'établissement funéraire 4

Ordonnance de suspension d'un permis de directeur de services funéraires 1

Le Registrateur s'est proposé d'imposer certaines conditions aux permis de neuf directeurs de services funéraires et tous les titulaires ont accepté les conditions. Les propositions et les ordonnances peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Cinq anciens titulaires de permis de directeurs de services funéraires ont signé un Accusé de réception et engagement pour que leurs permis soit réintroduit.

Internes

In 2001, 105 étudiants et étudiantes se sont inscrits et inscrites auprès du Conseil pour leur année d'internat.

Examens pour la délivrance du permis

Les candidats et les candidates admissibles peuvent se présenter aux examens menant à l'octroi du permis en juin et en décembre. Douze candidats et candidates se sont présentés et présentées aux examens en décembre 2000 et 98 candidats et candidates en juin 2001. Sur ces 110 candidats et candidates, 90 subissaient l'examen pour la première fois. Les candidats et les candidates peuvent se présenter aux examens trois fois maximum sur une période de deux ans.

Application Des Réglements En 2001

Le personnel d'inspection

Ayant dépassé son objectif de 210 inspections déterminé l'an dernier, le personnel chargé des inspections a eu une année très occupée et productive. Nous avons aussi accompli une révision complète du guide d'inspection du Conseil des services funéraires et nous avons contribué au Bulletin du Conseil ainsi qu'au programme de Perfectionnement professionnel.

Le personnel d'inspection est résolu à éduquer les membres de la profession, ce qui est critique pour la protection du consommateur. À cet effet, le personnel d'inspection a contribué à plusieurs articles parus dans le « Coin de l'inspecteur », une colonne régulière du Bulletin du Conseil. Cette année, les articles se sont concentrés sur le processus d'inspection et sur des conseils pratiques à l'intention des titulaires de permis pour leur permettre de maintenir un degré élevé de conformité. Les listes de contrôle incluent dans les articles permettent aux titulaires de permis de faire une auto-évaluation de leurs services pour voir où ils se situeraient lors d'une inspection. Cette série d'articles se poursuivra en 2002. Le séminaire présenté par le personnel d'inspection dans le cadre du programme de Perfectionnement professionnel met l'accent sur la conformité et c'est là une révision détaillée des dossiers et des procédures que demande la loi. Les évaluations par les participants ont accordé au séminaire des notes très positives. Le personnel d'inspection tiendra à nouveau son séminaire en 2003.

Le nombre de demandes de renseignements en provenance des titulaires de permis et du public est élevé et le personnel d'inspection continue de jouer un rôle important en les assistant et en les informant de leurs droits et de leurs obligations en vertu de *La Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*

Inspections

En 2001, le personnel d'inspection a accompli 219 inspections couvrant 188 établissements funéraires et services de transfert, 17 nouvelles compagnies, 3 salles de préparations nouvelles ou rénovées et 9 fermetures d'entreprise. En outre, le personnel a examiné 16 jeux de plans pour de nouveaux établissements proposés et des projets de rénovation. Le personnel remplit une fonction très importante et il est résolu à assurer une protection élevée du consommateur.

La plupart des inspections sont généralement satisfaisantes et on n'enregistre qu'un nombre relativement peu élevé de points non conformes. Au cours de l'an dernier, nos statistiques montrent que le nombre moyen de points non conformes enregistrés par inspection est descendu de 10 à 8.5 et que le nombre de jours nécessaires pour préparer et pour envoyer les lettres d'inspection a été réduit de 18 à 12.

Cette année, le Conseil a interrogé les membres de la profession pour évaluer la qualité des inspections et le programme d'inspection. Les résultats du sondage ont été extrêmement positifs : ils ont indiqué que les inspections étaient approfondies et utiles et que les inspecteurs étaient hautement professionnels, bien informés et efficaces.

Le taux de réponse de 72 % est considéré comme un message clair qui indique que les titulaires apprécient de pouvoir apporter leurs commentaires. Nous continuerons de faire des sondages, ce qui contribuera à garantir la qualité du programme d'inspection.

Investigations

En supplément aux inspections, le personnel d'inspection a aussi effectué 25 investigations pour des problèmes variés allant de nature mineure à nature grave. Dans certains cas, les investigations ont révélé que les allégations faites étaient sans fondement. Dans d'autres, des lettres d'avertissement ont été envoyées aux parties en cause, qui se sont finalement retrouvées devant le Comité de discipline.

Buts et objectifs

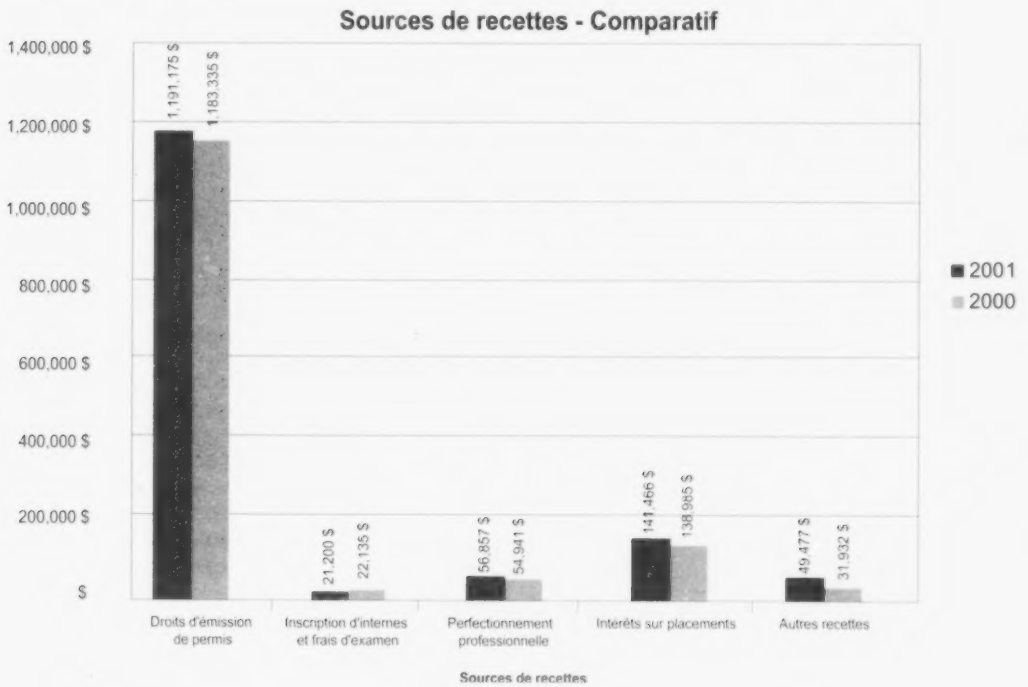
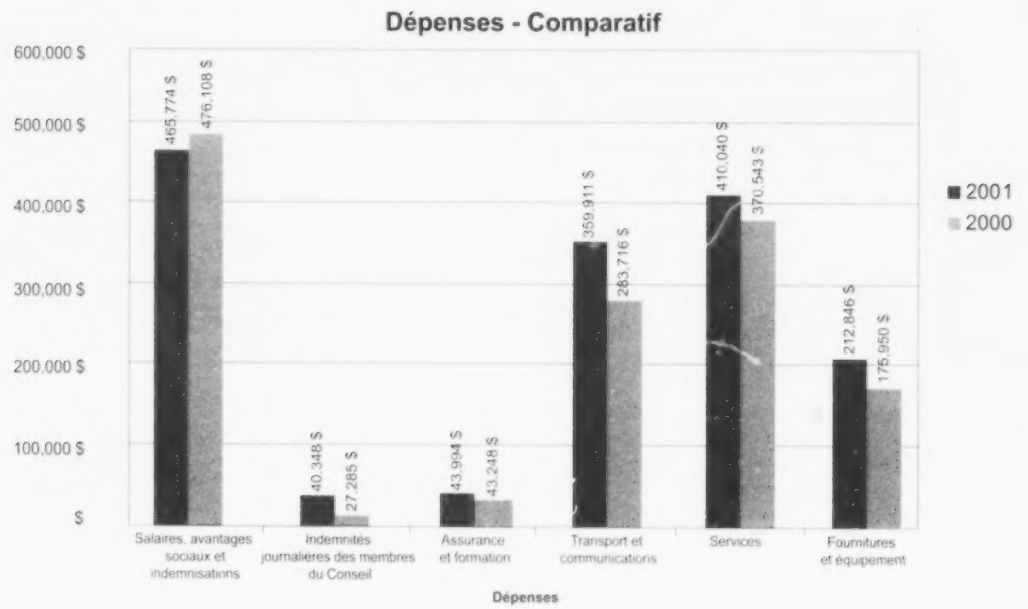
Notre but pour 2002 sera d'accomplir 200 inspections de routine ainsi que d'évaluer et de mettre sur pied un programme d'inspections basé sur le risque. Ce genre de programme stimulera davantage le respect de la conformité tout en maximalisant l'utilisation de nos ressources. Ce programme visera les titulaires faisant preuve d'un degré peu élevé de conformité – c'est-à-dire ceux qui posent un risque plus grand pour les consommateurs – en procédant à une inspection de leur établissement plus fréquemment que chez les titulaires de permis faisant preuve d'un niveau élevé de conformité. Le personnel d'inspection aimerait maintenir un cycle d'inspections de trois ans pour la plupart des titulaires de permis dans la province. Le personnel est aussi résolu à mettre en place une grande partie des recommandations indiquées dans la révision du modèle des Autorités administratives déléguées mandatée par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises.

Nous encourageons les inspecteurs du Conseil à assister aux réunions de leurs districts respectifs et aux réunions annuelles, ce qui leur permettra de rester en communication avec les membres de la profession en donnant à ces derniers l'occasion de rencontrer les inspecteurs dans un cadre moins officiel.

Le Conseil des services funéraires est résolu à fournir aux consommateurs ontariens le degré de protection le plus élevé et un service de qualité. Notre personnel d'inspection met tout en œuvre pour fournir un service ponctuel et courtois et pour maintenir des normes de travail de qualité. Ceci ne changera pas alors que nous entrons en 2002.

Le tout respectueusement soumis

René Brakel
Directeur, Inspections et investigations

Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2001.
Les états financiers complets sont disponibles sur demande.